



Tilsynsrapport Guldborgsund Kommune

Social, Sundhed og Omsorg
Plejecenter Oasen

Uanmeldt tilsyn
December 2023



Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt tilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om plejecentret.

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og de individuelle undersøgelser. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra de indsamlede data og øvrige indtryk. Vurderingsskala findes sidst i rapporten.

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen



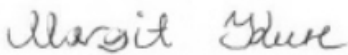
Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Margit Kure

Senior Manager

Mobil: 2429 5072

Mail: mku@bdo.dk

Projektansvarlig

*Tilsynet er altid udtryk
for et øjebliksbillede og
skal derfor vurderes ud
fra dette.*

1. Generelle oplysninger

Tabel med oplysninger om plejecentret og tilsynet

Navn og adresse: Plejecenter Oasen, Vendsysselvej 25-27, 31-33 og 47-49, 4800 Nykøbing Falster

Leder: Lotte Hjort Poulsen

Antal boliger: 76 plejeboliger

Målgruppe: Tilsynet vedrører borgere, der modtager indsatser efter Serviceloven (SEL)

Dato for tilsynsbesøg: Den 7. december 2023

Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Stedfortræder

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejecenters stedfortræder
- Tilsynsbesøg hos fem borgere
- Gruppeinterview med tre medarbejdere
- Telefoninterviews af tre pårørende
- Gennemgang af dokumentation, jf. Serviceloven for fem borgere

Tilsynet havde endvidere dialog med medarbejdere og borgere på fællesarealerne undervejs gennem tilsynet.

Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet til stedfortræder og plejebolig leder som deltog over teams.

Tilsynsførende:

Senior manager Margit Kure, sygeplejerske, MHM

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Guldborgsund Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Plejecenter Oasen.

BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale. BDO har efter aftale med kommunen uvildigt udtrukket fem borgere til interview og gennemgang af dokumentationen. Derudover har BDO uvildigt udtrukket tre andre borgere, hvis pårørende har deltaget i telefoninterviews. Tilsynet omfatter desuden interview med ledelse, fokusgruppeinterview med medarbejdere samt rundgang og observation.

Borgerne er meget tilfredse med hjælpen. Borgerne fortæller, at de får hjælp til det, de har brug for, og de tilkendegiver ligeledes, at de har mulighed for at være aktive i relation til de daglige opgaver. Tilsynet vurderer, at de sundhedsfaglige ydelser, som borgerne modtager på plejecentret, leveres med en høj faglig kvalitet, herunder at der er fokus på en sundhedsfremmende og hverdagsrehabiliterende indsats, og medarbejderne kan på relevant vis reflektere over, hvordan de arbejder med kerneydelsen, herunder sundhedsfremmende og rehabiliterende indsatser til borgere med demenssygdomme og kognitive udfordringer.

Tilsynets vurdering er, at der i høj grad er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser, herunder mad og måltider og aktiviteter. Borgerne er tilfredse med maden og med de tilbudte aktiviteter, og under tilsynet bemærkes det, at der i forbindelse med måltidet ses struktur for måltidet, og der ses medarbejdere, der går rundt og hjælper borgerne, eller de sidder med ved bordet, hvor de støtter borgerne i selv at være deltagende. Det bemærkes, at flere borgere vælger at blive siddende og hygge sig efter måltidet.

Medarbejderne kan på relevant vis reflektere over, hvordan de har fokus på borgernes selvbestemmelse og medindflydelse.

Det vurderes, at plejecentret har et velorganiseret samarbejde med de pårørende, og at de pårørende finder inddragelsen og samarbejdet/kommunikationen med centret meget tilfredsstillende. Fælles for de pårørende er, at de udtrykker at være meget tilfredse og trygge ved den hjælp, deres nære modtager.

Borgerne er meget tilfredse med medarbejderne, og de oplever imødekommenhed og respektfuld og anerkendende kommunikation. Medarbejderne tilkendegiver, at der er et tillidsfuldt samarbejde i gruppen og en god feedback-kultur, hvor de kan korrigere hinanden.

Vurderingen er, at dokumentationen på SEL fremstår med en faglig og professionel standard med enkelte mangler, som vil kunne afhjælpes med det igangværende fokus på dokumentationspraksis.

Ledelsen redegør for, at der er fulgt op på anbefalinger på sidste års tilsyn, hvilket blandt andet har ændret praksis i forhold til pårørendesamarbejdet. Derudover redegør leder for, at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, fx livets afslutning og en værdig død samt det gode måltid.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling på plejecentret:

Dokumentation SEL

Tilsynet bemærker vedrørende dokumentationen:

- At der i to tilfælde mangler beskrivelse af livshistorie.
- At der i en journal mangler faglige notater i to funktionsevetilstande, og at der i to journaler mangler delvis beskrivelse af borgernes forventninger og mål.

Dokumentation SEL

Tilsynet anbefaler, at leder fastholder det igangværende fokus på dokumentationen og sikrer, at dokumentationen fremstår opdateret og fyldestgørende.

- At der i to døgnrytmeplaner mangler en enkeltstående handlevejledende beskrivelse af hjælpen.
- At der i et tilfælde mangler dokumentation for vægt.

2.3 Aktuelle vilkår

Leder oplyser, at plejecentret har en plejeboligleder og to stedfortrædere. Den ene stedfortræderstilling har været ledig i en periode, men der er ansat en ny, som starter ved årsskiftet. Plejecentrets målgruppe henvender sig primært til somatiske ældre, men mange af borgerne er tidligere misbrugere, og aldersspredningen er fra 24 år til 105 år. Leder oplever, at dette kræver særlige hensyn og medarbejderkompetencer samt omstillingsparathed i mødet med borgerne. Tidligere har plejecentret haft perioder med ledige boliger, men siden foråret er alle boliger udljede.

Plejecentret har deltaget i et projekt om den sidste tid og en værdig død, som er forankret i Styrelsen for Patientsikkerhed. Der har blandt andet været afholdt workshops for alle medarbejdere med deltagelse af en repræsentant fra akutafdelingen på Nykøbing Sygehus, praktiserende læge samt repræsentanter fra projektgruppen. Plejecentrets projekt om pårørendesamarbejdet blev inddraget som en del af processen. Fokus i processen har været smertelindring og samtaler om stillingtagen til HLR og ønsker til den sidste tid. Leder oplever, at processen har gjort medarbejderne mere trygge i at tage samtalen, og at det har ført til mere proaktiv kontakt og møde med de pårørende, når borgernes situation ændres.

Med hensyn til dokumentationspraksis deltager plejecentrets faste centersygeplejersker i den overordnede Nexus-gruppe, og der planlægges ugentlig undervisning i dokumentation. Der er regelmæssige audits af dokumentation, medicin og rengøring.

Plejecentret har genetableret kontaktpersonsordningen for at sikre kontinuitet til borgerne og samarbejdet med de pårørende. Den daglige planlægning er uddelegeret og varetages af medarbejderne i de enkelte teams.

Plejecentret har arbejdet med at forbedre måltidet, hvor maden nu serveres på fade og i skåle, så de borgere, der selv kan, selv forsyner sig. To medarbejdere fra hvert team deltager i middagsmåltidet i caféen, og mange borgere vælger at spise sammen i fællesskabet. Der er også en ugentlig morgenmadsbuffet, hvor aktivitetsmedarbejderne hjælper borgerne.

Plejecentret har en aktivitetsafdeling med tre ansatte, og der er pt. en ledig stilling. Der er ansat en medarbejder til at administrere klippekortordningen, og tre medarbejdere fordelt i de tre teams har timer i ordningen.

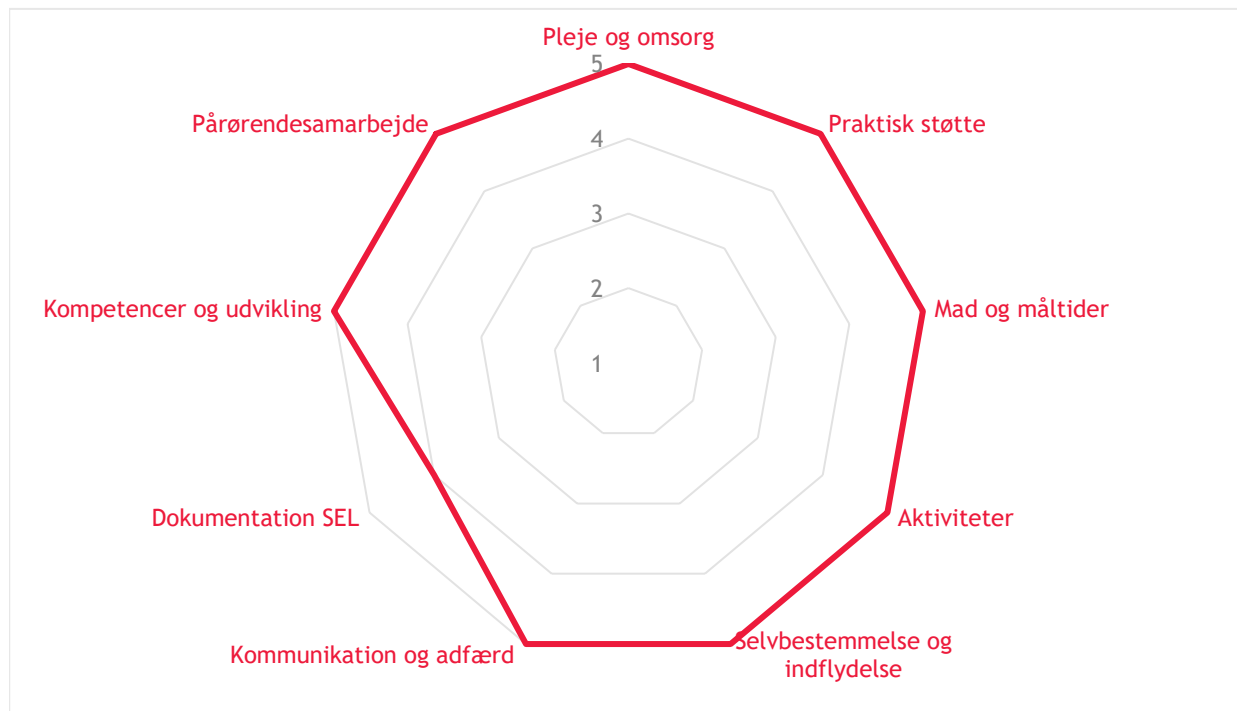
2.4 Opfølgning på sidste tilsyn

Ledelsen redegør for, at der er fulgt op på anbefalinger på sidste års tilsyn, hvilket blandt andet har ændret praksis i forhold til pårørendesamarbejdet. Derudover redegør leder for, at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, fx livets afslutning og en værdig død og det gode måltid.

2.5 Score

For hvert overordnet tema, der undersøges i tilsynet, opnår tilbuddet en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste. Således fremgår det af nedenstående figur, i hvor høj grad tilbuddet opfylder indikatorerne for hvert tema.

Figurens størrelse er et udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer. Jo større figur, jo højere kvalitet.



2.6 Vurdering i forhold til temaer

2.6.1 Personlig pleje og omsorg

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Interview borgere

Borgerne er meget tilfredse med kvaliteten af de ydelser, de modtager, og borgerne oplever, at de får hjælp til det, de har brug for. Alle borgerne deltager på forskellig vis i de daglige opgaver, og de oplever, at de har mulighed for at være aktive i plejen. Fx udtrykker en borger, at borgeren får fin hjælp, og er meget tilfreds. To borgere nævner, at de også selv klarer mange opgaver. Borgerne oplever, at medarbejderne tager hensyn til deres ønsker og vaner, og at hjælpen leveres på deres præmisser. Borgerne er meget trygge ved hjælpen, og alle oplever, at hjælpen leveres af kendte medarbejdere, og at aftaler overholdes.

Interview medarbejdere

Medarbejderne kan fagligt reflekteret redegøre for en sundhedsfremmende og forebyggende tilgang, hvor der er fokus på kerneopgaven samt målrettet fokus på hverdagsrehabilitering. Medarbejderne arbejder i teams, og de har kontaktpersonordning, hvor kontaktpersonen varetager den daglige pleje til borgerne. Plejen til borgerne er beskrevet i døgnrytmeplanen, men medarbejderne tager også afsæt i borgerens dagsform og ønsker på dagen. De daglige opgaver står på en tavle, og de fordeles på indmøde, hvor der blandt andet tages hensyn til kompetencebehov. Sundhedsopgaver fremgår af køreliste for at sikre overblik. Medarbejderne sparrer og hjælper hinanden i teamet, men også på tværs af centret. Ved tilstandsændringer inddrages den forløbsansvarlige i den enkelte afdeling og centersygeplejersken ved behov.

Der afholdes dagligt triagemøde sidst på formiddagen, hvor ledelsen og centersygeplejersken deltager. Vedrørende plejen til kognitivt svækkede og borgere med demens arbejdes der med afsæt i relationsskabelse, genkendelighed og faste rutiner. Ved behov afholdes der ad hoc møder, hvor blandt andet demenssygeplejersken inddrages for at sikre en fælles tilgang.

Rehabilitering er naturligt integreret i de daglige opgaver, og timerne i klippekortsordningen kan bruges til fx at træne med borgerne. Borgere med genoptræningsbehov kan bevilges et genoptræningsforløb, som afholdes på andet plejecenter.

Observation

Borgerne er velsoignerede, svarende til deres behov og habitus.

2.6.2 Praktisk støtte

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Interview borgere

Borgerne er i udgangspunktet tilfredse med rengøringsniveauet. En borger er ikke helt tilfreds med, at borgerens stofsofa ikke støvsuges i forbindelse med rengøringen, men borgeren fortæller samtidigt, at borgerens pårørende hjælper med dette. En anden borger har valgt selv at tilkøbe ekstra ugentlig rengøringshjælp. Borgerne har vaskemaskiner i deres boliger, hvor flere får hjælp til tøjvask, mens en borger selv vasker sit tøj, og borgeren fortæller, at borgeren også selv kan feje gulvet ved behov.

Interview medarbejdere

Medarbejderne redegør for, at der er tilknyttet fast rengøringspersonale, der løser rengøringsopgaven i borgernes boliger. Medarbejderne løser dagligt opgaver med tøjvask og øvrige praktiske opgaver, når de er hos borgerne i forvejen, som fx rengøring af toilet og aftørring af flader. Borgerne motiveres til også selv at deltage, evt. i samarbejde med medarbejderne.

Observation

Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boliger, og hjælpemidler er rengjorte.

2.6.3 Mad og måltider

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Interview borgere

Borgerne er tilfredse med maden og madens kvalitet. Borgerne oplever, at de selv har indflydelse på, hvor de indtager maden. Alle borgerne fortæller, at de spiser deres frokost i den fælles café, og de giver alle udtryk for, at det er fint at spise i caféen. Flere borgere fortæller, at de har lært flere andre borgere at kende, som de taler med, og borgerne oplever en god stemning ved måltiderne.

Interview medarbejdere

Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, hvordan de sikrer et godt hverdagsliv for borgerne, herunder måltidet. Der er en fast struktur på opgaven, hvor to medarbejdere

fra hvert team samt aktivitetsmedarbejdere deltager i måltidet. Maden serveres på fade og i skåle, så borgerne selv kan forsyne sig. De borgere, der har brug for hjælp, bliver spurgt ind til deres ønsker. Medarbejderne er meget opmærksomme på at skabe en hjemlig og hyggelig atmosfære. De fortæller, at mange borgere nu deltager i den fælles spisning, og flere af borgerne spiser mere. Der er også en fast morgenbuffet en gang om ugen samt i weekenden. Aftensmåltidet spiser borgerne efter eget ønske i deres lejligheder.

Som et nyt tiltag, i forhold til opfølgning på borgernes ernæring, vejes borgerne en gang om måneden. Hvis der er vægtændringer, kontaktes sygeplejersken, og om nødvendigt inddrages den praktiserende læge. Der kan tilbydes beriget mad og proteindrik, og der er gode muligheder for at samarbejde med fx ergoterapeuter, ernæringsassistenter og kostfaglige medarbejdere i køkkenet.

Observation

Der afholdes julefrokost i caféen på dagen. Bordene er dækket med juledug, julestjerner og juleservietter. Borgerne er fordelt ved forskellige borde, og medarbejderne hjælper de borgere, som ikke selv kan tage mad fra fade og skåle, og de borgere, der har brug for yderligere hjælp, fx til at spise. Der er en hyggelig og god atmosfære og en livlig snak ved de enkelte borde. Efter måltidet bliver der spillet julemusik, og flere borgere vælger at blive i caféen og hygge sig.

2.6.4 Aktiviteter

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Interview borgere

Borgerne er tilfredse med udbuddet af aktiviteter, og de fortæller om forskellige aktiviteter, de deltager i. Alle borgerne fortæller, at de deltager i de aktiviteter, de har lyst til. Borgerne oplever en god stemning og et aktivt miljø med aktiviteter, der er tilpasset deres behov og ønsker. Dog nævner to borgere, at der er lidt stille i weekenden.

Som opfølgning på borgernes udtalelser om, at der er lidt stille i weekenden, fortæller ledelsen, at de er bekendte med problemet. De forsøger at skabe lidt hygge i caféen i weekenden med fælles frokost og eftermiddagskaffe, og de overvejer at involvere frivillige.

Interview medarbejdere

Medarbejderne fortæller, at der er mange muligheder for aktivitet i hverdagen. Deres rolle er at informere borgerne om aktiviteter og at transportere dem til og fra aktiviteterne. Alle borgerne får udleveret en aktivitetsliste, og der bliver ophængt opslag om aktiviteter på en opslagstavle i caféen. Der er et tæt samarbejde mellem aktivitetsmedarbejderne og klippekortsmedarbejderne i de enkelte teams, og medarbejderne inddrager borgerne i en dialog om deres ønsker. Medarbejderne fortæller, at der er flere yngre borgere, og de arbejder derfor på at udvikle aktiviteter, der også matcher denne målgruppe.

2.6.5 Selvbestemmelse og indflydelse

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne

Interview borgere

Borgerne er meget glade og tilfredse med at bo på plejecentret, og alle oplever at have et godt liv med de skavanker, de nu har. En borger elsker at bo på plejecentret, og borgeren siger; ”det er ligesom at bo derhjemme”, og en anden borger udtrykker; ”det er et rigtig godt sted at være”. Alle borgerne oplever, at det i høj grad er dem, der bestemmer indholdet, og hvordan hverdagen skal være.

Interview medarbejdere

Medarbejderne redegør reflekteret for, at borgerne har indflydelse på deres egen hverdag. Der bliver arbejdet med indflytningssamtaler, og der er fokus på at indhente og dokumentere borgernes livshistorie, selv om medarbejderne er klar over, at de kan blive bedre til det. Medarbejderne understreger, at borgerne har fuld selvbestemmelsesret og indflydelse i dagligdagen, og at alt er baseret på borgernes ønsker og præmisser. Medarbejderne har løbende samtaler med borgerne om deres ønsker til hjælp, og hvis der opstår uenighed mellem borgerne og deres pårørende, tager medarbejderne borgerens interesser i betragtning, og fungerer som deres talerør.

Medarbejderne taler med borgerne om deres ønsker til den sidste tid ved indflytningen, eller når det falder naturligt. Nogle borgere er helt afklarede, mens andre har brug for mere tid til at overveje det. Når en borger bliver svækket, har medarbejderne indført en praksis med at indkalde pårørende til et møde for at drøfte borgerens tilstand og helhedsbillede. Medarbejderne fortæller, at de er blevet bedre til at kommunikere indbyrdes om borgernes ønsker og at sikre, at det bliver dokumenteret.

2.6.6 Kommunikation og adfærd

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne

Interview borgere

Borgerne er meget tilfredse med medarbejderne, og alle borgerne tilkendegiver, at medarbejderne er søde, flinke og imødekommende og ligeledes, at der er respekt for deres privatliv. En borger oplever, at medarbejderne er gode til at se, når borgeren har behov for at tale, og anden borger sætter stor pris på, at borgeren altid kan få svar på problemstillinger og evt. få hjælp.

Interview medarbejdere

Medarbejderne redegør for, at de møder borgerne med respekt og nærvær, og at de er meget opmærksomme på at udvise en god og anerkendende tone i kontakten med borgerne. Medarbejderne understreger, at kendskabet til borgerne har stor betydning for den individuelle tilgang og til at sikre, at kommunikationen foregår på borgernes præmisser. Det er vigtigt at spørge ind til borgernes dag, og at lytte aktivt, samt at sikre sammenhæng mellem det verbale og nonverbale kropssprog.

Medarbejderne oplever, at der er et tillidsfuldt samarbejde i gruppen og en god feedback-kultur, hvor de kan korrigere hinanden og bytte borgere indbyrdes ved behov.

Observation

Ved observation og rundgang på fællesarealer observeres der i flere situationer en god og respektfuld tone i mødet mellem medarbejdere og borgere. Medarbejderne er opsøgende i mødet med borgerne, de hilser og henvender sig spontant og tager en snak med borgerne. Under interview med medarbejderne omtales borgerne anerkendende og respektfuldt.

2.6.7 Dokumentation SEL**Score: 4****Vurdering:**

Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.

Gennemgang af dokumentation

Dokumentationen fremstår med en faglig og professionel standard med få mangler, som vil kunne afhjælpes med det igangværende fokus på dokumentationspraksis. På alle borgerne er der generelle oplysninger med helbredsoplysninger, ressourcer, mestring og motivation og livshistorie, fraset at der hos to borgere mangler livshistorie. Der er funktionstilstande med indsatser og med beskrivelse af borgernes forventninger og mål, fraset at der på en borger mangler udfyldelse af to funktionstilstande, og på to borgere er borgernes forventninger og mål delvist beskrevet. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet systematisk og handlevejledende i døgnrytmeplanen, og der tages udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer. Der er lagt vægt på at beskrive borgernes kognitive udfordringer, og hvorledes der støttes op om disse samt særlige opmærksomhedspunkter, fraset i to døgnrytmeplaner, hvor der på et enkeltstående område mangler en handlevejledende beskrivelse, fx borgerens behov for hjælp til struktur. Der er på alle borgere dokumentation for vægt, fraset i et tilfælde. Borgerne er triagerede, og der ses dokumentation for stillingtagen til HLR.

Interview medarbejdere

Medarbejderne redegør reflekteret for, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, hvor alle er ansvarlige for udfyldelse og opdatering af dokumentationen inden for eget kompetenceområde. Medarbejderne dokumenterer løbende, når der er ændringer, og der foretages tilretning efter møder.

2.6.8 Kompetencer og udvikling**Score: 5****Vurdering:**

Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Interview leder

Leder redegør for, at der ikke har været problemer med at rekruttere faglært personale, og at alle stillinger er besat. Der er tilknyttet to centersygeplejersker, og der er assistenter i alle vagter. Ud over det fastansatte personale er der enkelte ufaglærte medarbejdere i dagvagt med det formål at opnå merit til en sundhedsuddannelse. Der er også en ungarbejder samt fire fleksjobbere, som deltager i de daglige opgaver, herunder lettere pleje- og praktiske opgaver samt i aftenmåltidet.

Alle nye medarbejdere får en mentor, og de gennemgår et oplæringsprogram, der er tilpasset den enkelte faggruppe. Plejecentret fokuserer på kompetenceudvikling, og de anvender et årshjul, der inkluderer kompetenceudvikling og faglig undervisning. Ønsker

til undervisning drøftes på de faste assistentmøder. Der arbejdes med kompetenceprofiler og delegering af opgaver for at sikre helhedsplejen til borgerne.

Interview medarbejdere:

Medarbejderne redegør for, at der er gode muligheder for faglig sparring og løbende kompetenceudvikling. De nævner, at der afholdes ugentlig undervisning i forskellige faglige emner, såsom mundhygiejne og forebyggelse af tryksår. Medarbejderne giver også udtryk for, at der er gode muligheder for faglig sparring og drøftelser på de faste møder, hvor der arbejdes med delegering af opgaver og kompetencebeviser. Ved behov inddrages eksterne samarbejdspartnere, og der afholdes kurser inden for relevante faglige områder. I særlige situationer er der mulighed for supervision.

Nogle medarbejdere har særlige funktioner, såsom forflytningsvejleder, og flere har gennemgået demenskurser. Der er også to medarbejdere, der er uddannede i forebyggelse af belastningsreaktioner (FAB), og som kan håndtere vanskelige samtaler.

Medarbejderne har adgang til KVAS med retningslinjer og procedurer, som anvendes i dagligdagen.

2.6.9 Pårørendesamarbejdet

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Interview leder

Leder redegør for, at samarbejdet med de pårørende er styrket. Borgerne har fået kontaktpersoner, og medarbejderne har en hyppigere og mere løbende kontakt med de pårørende, også når det går godt. Der afholdes indflytningssamtale, hvor der blandt andet sker gensidig forventningsafstemning. Her deltager pårørende sammen med centersygeplejerske, assistent, og som noget nyt, borgerens kontaktperson. Forud for indflytning har ledelsen fremvisning af boligen og dermed den første kontakt med borgeren og de pårørende.

Der afholdes faste beboer- og pårønderådsmøder to gange årligt, hvor alle har mulighed for at komme med input til dagsordenen. Der har blandt andet været temaer på dagsordenen, såsom forplejning, aktiviteter og fremlæggelse af kvalitetsstandarder og serviceniveau. Leder udsender et nyhedsbrev til de pårørende hver tredje måned.

Interview pårørende

De pårørende er meget tilfredse med samarbejdet omkring deres nære. Alle pårørende oplever, at det fungerer fint, og at der er et tilpas informationsniveau, og en pårørende har oplevet en god modtagelse. En pårørende oplever, at når der har været noget, er der talt om det og handlet på det. Alle pårørende oplever, at der er en god stemning, og at medarbejderne er imødekommende, når de kommer på plejecentret. En pårørende udtrykker, at medarbejderne er opsøgende og udstråler overskud. Alle pårørende oplever at blive kontaktet, og at aftaler overholdes. Alle pårørende er trygge ved at have deres nære på centret, dog oplever en pårørende, at der i vagtskiftet ofte sidder borgere alene i fællesrummet uden opsyn af medarbejdere.

Dette er efterfølgende drøftet med ledelsen, som oplyser, at der dagligt møder en medarbejder ind, som kan træde ind, hvis der vurderes et behov for tilstedeværelse af en medarbejder i vagtskifte.

2.7 Vurderingsskema

I tilsynene i Guldborgsund Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler • Tilsynet har ingen anbefalinger • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten.
Score: 4	Indikatorerne er i høj grad opfyldt • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 3	Indikatorerne er i middel grad opfyldt • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 2	Indikatorerne er i lav grad opfyldt • Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få elementer i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.
Score: 1	Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt • Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes • Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne • Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

Om BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejehjem, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.

